

PENGETAHUAN DAN PERSEPSI GURU
TERHADAP PELAKSANAAN ISO 9000 DI SEKOLAH

Kertas projek ini dikemukakan kepada
Sekolah Siswazah
untuk memenuhi syarat pengijazahan
Sarjana Sains (Pengurusan)
Universiti Utara Malaysia

Oleh:

Hadi bin Mat Dain



**Sekolah Siswazah
(Graduate School)
Universiti Utara Malaysia**

**PERAKUAN KERJA KERTAS PROJEK
(Certification of Project Paper)**

Saya, yang bertandatangan, memperakukan bahawa
(I, the undersigned, certify that)

HADI BIN MAT DAIN

calon untuk Ijazah **SARJANA SAINS (PENGURUSAN)**
(candidate for the degree of)

telah mengemukakan kertas projek yang bertajuk
(has **presented** his/her project paper of the following title)

**PENGETAHUAN DAN PERSEPSI GURU
TERHADAP PELAKSANAAN ISO 9000 DI SEKOLAH**

seperti yang tercatat di muka surat tajuk dan kulit kertas projek
(as it appears on the title page and front cover of project paper)

bahawa kertas projek tersebut boleh diterima dari segi bentuk serta kandungan,
dan meliputi bidang ilmu dengan memuaskan.
(that the **project paper** acceptable in form and content, and that a satisfactory
knowledge of the field is covered by the project paper).

Mama Penyelia **TN. HJ. MIZUAR BIN NASARUDDIN**
(Name of Supervisor):

Tandatangan
(Signature)

Tarikh
(Date)

: 28/10/98

KEBENARAN MENGGUNA

Dalam menyerahkan tesis **ini**, sebagai memenuhi sebahagian daripada syarat pengijazahan Sarjana Sains Pengurusan Universiti Utara Malaysia, **saya bersetuju** supaya pihak perpustakaan UUM mengedarkan tesis **inr bagi** tujuan rujukan. **Saya juga** bersetuju bahawa kebenaran untuk membuat salinan keseluruhan atau sebahagian **daripadanya, bagi** tujuan akademik, mestilah mendapat kebenaran daripada penyelia **saya**, atau semasa ketiadaan **beliau** kebenaran boleh diperolehi daripada **Dekan Sekolah Siswazah, UUM**.

Sebarang penyalinan, penerbitan atau penggunaan ke **atas** keseluruhan atau sebahagian daripada tesis **ini**, untuk tujuan pemerolehan kewangan **tidak** dibenarkan **tanpa** kebenaran bertulis **dari saya**. Di **samping** itu, pengiktirafan kepada **saya** dan UUM seharusnya **diberi** dalam sebarang kegunaan bahan-bahan yang terdapat dalam tesis **ini**.

Permohonan untuk kebenaran **membuat** salinan atau lain-lain kegunaan **sama ada** keseluruhan atau sebahagian boleh dibuat dengan menulis kepada:

Dekan Sekolah Siswazah
Universiti Utara Malaysia
060 10 UUM, Sintok

ABSTRAK

Kajian ini dibuat untuk mengetahui tahap pengetahuan guru tentang ISO 9000 serta melihat bagaimana tahap pengetahuan tersebut serta faktor-faktor demografi guru mempengaruhi persepsi mereka terhadap pelaksanaan ISO 9000 di sekolah. Kajian dijalankan menggunakan teknik Persampelan Sistematis dengan memilih 340 orang responden dari 10 buah sekolah di daerah Temerloh Pahang Darul Makmur. Jumlah responden(sampel) mewakili 75.2% dari populasi guru di daerah ini. Soal selidik yang mengandungi faktor-faktor demografi, pengetahuan dan persepsi dikemukakan kepada responden yang diminta menjawab soalan pilihan berdasarkan skala Likert untuk menentukan tahap persetujuan. Data-data yang diperolehi diproses menggunakan perisian komputer SPSS 7.5. Teknik-teknik pengujian hipotesis digunakan untuk menentukan terdapat perbezaan dan hubungan yang signifikan di antara pembolehubah-pembolehubah. Hasil kajian mendapati faktor-faktor demografi seperti jantina, umur, pengalaman mengajar dan lokasi sekolah tidak membezakan persepsi guru terhadap pelaksanaan ISO 9000 di sekolah. Pengetahuan guru terhadap ISO 9000 pula mempunyai hubungan yang signifikan dengan persepsi guru terhadap pelaksanaan sistem tersebut di sekolah.

ABSTRACT

The purpose of this study was to get an information about teachers' knowledge of ISO 9000 and to see whether their knowledge and demographic factors affect their perceptions towards implementing ISO 9000 in schools. The study was done using a Systematic Sampling Techniques by choosing 340 respondents from IO schools in Temerloh district Pahang Darul Makmur. The respondents represent 75.2% of the total teachers population in the district. A set of questionnaires containing questions regarding demographics, knowledge and perception factors were distributed to each of the respondent for he or she to decide on one answer. All data were processed using a computer program called SPSS 7.5. Hypotheses testing techniques were used to compare variables for significant differences and to identify significant relationship between variables. Results shown that there were no significant differences of demographic factors such as gender, age, teaching experience and school location on the perception of teachers towards implementing ISO 9000 in schools. Teachers' knowledge of ISO 9000 has a very significant relationship with their perception on implementing of ISO 9000 in school.

PENGHARGAAN

Segala **pujian** adalah hak Allah **swt.** dan **kepadaNya** saya bersyukur kerana dengan **izinNya** kettas kajian ini dapat **disiapkan**. Saya ingin mengucapkan terima kasih yang terhingga kepada Tn. **Haji** Minuar bin Nasaruddin selaku **penyelia** saya kerana nasihat dan bimbingannya terhadap kajian ini. Jasanya tidak **mungkin** saya lupakan. Setinggi-tinggi penghargaan **juga** diberikan kepada Profesor Madya Dr. Ibrahim Abdul **Hamid**, Dekan Sekolah Siswazah Univ ersiti Utara Malaysia, dan pensyarah-pensyarah UUM yang **telah** mencurahkan pelbagai ilmu kepada saya. Ribuan terima kasih **juga** diucapkan kepada Pn. Norehan bt Hj. Azizan selaku Penyelaras **Kohort 7 UUM/IAB** serta pensyarah-pensyarah IAB yang **juga** telah **memberi banyak** bantuan kepada saya. Akhir **sekali** terima kasih kepada isteri **dan** anak-anak tersayang kerana **telah** sama-sama berkorban untuk **menempa kejayaan** ini. Semoga jasa kalian diberi rahmat oleh Allah **swt.**

Hadi bin Mat Dain
Sarjana Sains (**Pengurusan**)
Sekolah Siswazah
Universiti **Utara** Malaysia
060 10 UUM Sintok

KANDUNGAN

Muka Surat

KEBENARAN MENGGUNA	i.
ABSTRAK	ii.
ABSTRACT	iii.
PENGHARGAAN	iv.
KANDUNGAN	v
SENARAI JADUAL	ix
SENARAI RAJAH	x

BAR 1 : PENGENALAN

1.1	Pendahuluan	1
1.2	Permasalahan Kajian	4
1.3	Kepentingan Kajian	5
1.4	Andaian Kajian	6
1.5	Ohjektif Kajian	7
1.6	Hipotesis	7
1.7	Kerangka Konsep	9
1.8	Definisi Istilah	9

KANDUNGAN

Muka Surat

1.9	Batasan Kajian	10
-----	----------------	----

BAB 2 : TINJAUAN KARYA

2.0	Pengenalan	11
2.1	Sejarah Perkembangan Piawaian	13
2.2	Siri-Siri Di Dalam ISO 9000	15
2.3	Proses Pensijilan	18
2.4	Faedah-Faedah ISO 9000	19
2.5	Semangat ISO 9000	21
2.6	ISO 9000 Dalam Sistem Pendidikan	24
2.7	Kajian-Kajian Terdahulu	27
2.8	Penutup	29

BAB 3 : KAEDAH KAJIAN

3.0	Pengenalan	32
3.1	Kaedah Pengumpulan Data	32
3.2	Populasi, Sampel dan Lokasi Kajian	34
3.3	Instrumen Kajian	35

KANDUNGAN

Muka Surat

3.4	Kesahan dan Kesesuaian Instrumen	36
3.5	Kaedah Penganalisaan Data	36

BAB 4 : HASIL DAN DAPATAN KAJIAN

4.0	Pengenalan	40
4.1	Perihal dan Responden	40
4.2	Analisis Kesesuaian	52
4.3	Dapatan Ujian Hipotesis	53

BAB 5 : PERBINCANGAN DAN CADANGAN

5.1	Ringkasan dan Perbincangan Hasil Kajian	67
5.2	Implikasi Kajian	70
5.3	Masalah Dalam Menjalankan Kajian	72
5.4	Kesimpulan	73
5.5	Cadangan	74

BIBLIOGRAFI	76
-------------	----

KANDUNGAN

Muka Surat

LAMPIRAN A	Soalan Soal Selidik	79
LAMPIRAN B	Surat Kebenaran I Daripada Bahagian Perancangan Dan Penyelidikan Kementerian Pendidikan Malaysia.	82
LAMPIRAN C	Swat Kebenaran Daripada Pejabat Pendidikan Daerah Temerloh Pahang Darul Makmur.	83

SENARAI JADUAL

Mu ka Surat

Jadual 3.1	Bilangan Sampel Dari Sekolah-Sekolah	34
Jadua13.2	Alat-Alat Statistik	38
Jadua13.3	Tahap-Tahap Kek ua tan Perhubungan	39
Jadual 4.1	Nilai Alpha Bagi Kajian Rintis dan kajian Sebenar	53
Jadua14.2	Keputusan Ujian χ^2_1	54
Jadua14.3	Nilai-Nilai t pada darjah kebebasan v	55
Jadua14.4	Keputusan Ujian χ^2_2	57
Jadua14.5	Keputusan Ujian χ^2_3	59
Jadua14.6	Nilai-Nilai F Dengan darjah kebebasan v	61
Jadua14.7	Keputusan Ujian ANOVA Sehal a 1	60
Jadua14.8	Keputusan Ujian ANOVA Sehal a 2	63
Jadua14.9	Keputusan Ujian K orelasi Pearson	65
Jadual 4.10	Keputusan Ujian Regressi	66

SENARAI RAJAH

Muka Surat

Rajah 1.1	Kerangka Konsep	9
Rajah 2.1	Penjimatan Kos Selepas Pelaksanaan Sistem Kualiti	31
Rajah 4.1	Ujian-T Dua Hujung Pada Aras Keertian 0.05	56
Rajah 4.2	Ujian-F Satu Hujung Pada Aras Keertian 0.05	62
Rajah 4.3	Hubungan Pengetahuan dengan Persepsi	64

BAB I

Pengenalan

1.1 Pendahuluan

Abad 21 adalah **abad** yang **mencabar**. Perkembangan ilmu **menghasilkan** ciptaan-ciptaan yang canggih yang merentasi sempadan. **Kemajuan** teknologi menjadikan dunia **tanpa** sempadan. Negara **kita** Malaysia adalah sebuah negara membangun. **Kita** mempunyai visi untuk menjadi **negara** maju menjelang tahun 2020. **Salah** satu isu yang **kita** hadapi ketika **ini** ialah isu tenaga manusia dan **sistem** pengurusan. **Kita** mempunyai tenaga pekerja **dan** sistem pengurusan yang **perlu** diperbaiki dari segi kuahti Faktor-faktor **tersebut** menyebabkan produktiviti negara masih **lagi** ditahap yang **rendah**. Negara-negara **luar** telahpun mempunyai **pekerja-pekerja** terlatih yang berkualiti yang dikatakan bertaraf dunia.

Kawasan Bebas Perdagangan Asia (AFTA) akan diwujudkan **pada** tahun 2003. **Kita** mesti menangani isu **ini** jika **kita** tidak mahu kalah dalam persaingan dengan negara-negara jir-an. Adalah **sangat** penting untuk **kita**

The contents of
the thesis is for
internal user
only

BIBLIOGRAFI

- Abd. Rahim Juhan. (1997). **Pelaksanaan Pengurusan Kualiti Meoyeluruh (TQM) Di Sekolah Menengah Kebangsaan Derma Ke Arab Mencapai Sijil ISO 9002 Meajamin Kepuasan Kerja Guru**. Sintok: Universiti Utara Malaysia.
- Ahmad Sarji Abdul Hamid. (1995). **Perkhidmatan Awam Malaysia Ke Arah Wawasan 2020**. Kuala Lumpur: Percetakan Nasional Malaysia Bhd.
- Ariff Kassim. (1996). **ISO 9000 dan Implikasi Pelaksanaan Pengurusao Di Sekolah**. Kuala Lumpur: Kementerian Pendidikan Malaysia.
- Ariff Kassim dan Hussein Ahmad. (1996). **Pelaksanaan ISO 9000 Datam Konteks Pendidikan**. Kertas Konsep Bahagian Perancangan dan Penyelidikan Dasar Pendidikan. Kuala Lumpur: Kementerian Pendidikan Malaysia.
- Gotzamani K. dan Tsiotras G. (1994). ISO 9000 As An Entry To TQM: The Case of Greece Industry. **International Journal of Quality & Reliability Management**. Vol 13. No. 4, pg. 64-76.
- Hadip Harun. (1997). **Pengetahuan dan Kesedaran Pentadbir Sekolah Terhadap TQM dan ISO 9000**. Sintok: Universiti Utara Malaysia.
- Hoyle D. (1994). **ISO 9000. Quality System Hand book**. London: Butterworth Heinemann Co.

INTAN. (1996). Pakej Latihan Bengkel Pelaksanaan MS ISO 9000.

Kuala Lumpur: Percetakan Nasional Malaysia Bhd.

Iran Herman, (1996). Analisis Statistik Deskriptif. Kuala Lumpur: Percetakan Bintang Jaya.

Jabatan Perdana Menteri Malaysia. (1996). Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam bilangan 2 tahun 1996: Garis panduan bagi melaksanakan MS ISO 9000 dalam perkhidmatan awam. Kuala Lumpur: Percetakan Nasional Bhd.

Leddick, Susan. (1993). Journal for Quality and Participation - Quality Management in Schools. Jan/Feb 1993. London: Profound Knowledge Resources Inc.

Lee J. Krawjewski dan Larry P. Ritzman (1996). Operations Management: Strategy and Analysis. New York: Addison-Wesley Publishing Co. Inc.

Mark L. Berenson and David M. Levine. (1996). Basic Business Statistics, Concepts and Applications. New Jersey: Prentice Hall Inc.

Md. Noor Hashim. (1996). Pelaksanaan TQM & ISO 9002. Kertas Kerja Pelaksanaan TQM & ISO 9002 Sekolah Menengah Derma Perlis.

Mohd Razif Ibrahim. (1998). Kefahaman Guru Terhadap 20 Elemen ISO 9000. Sintok: Universiti Utara Malaysia.

Murray R. Spiegel. (1992), Theory and Problems of Statistics. San Francisco: McGraw-Hill Co.

Nelson C. (1995). **TQM dan ISO 9000 For Architecture and Designer%**
New York.: McGraw-Hill Co.

Rushami Zien Yusoff. (1988), **Bengkel ISO 9002 Dalam Pendidikan.**
Sintok: Universiti Utara Malaysia

Taylor W.A. (1993). Senior Executives and ISO 9000. Attitudes, Behaviors
and Commitment. **International Journal of Quality and Reliability,
Management.** Vol. 2.

Wan Mohd Zahid Wan Mohd Noordin. (1992). **Wawasan Pendidikan Agenda
Pengisian.** Kuala Lumpur: Nurin Enterprise.